

ENQUÊTE DE SATISFACTION

L'enquête de publics des bibliothèques du Cnam, à découvrir !

Au premier semestre 2022, les bibliothèques du Cnam ont réalisé une enquête de publics avec les objectifs suivants : mieux connaître le profil et les pratiques des publics des bibliothèques du Cnam et évaluer leur taux de satisfaction.

L'enquête a été préparée par le pôle des **services aux publics de la Direction des bibliothèques et de la documentation**. Elle a été administrée en ligne grâce à l'outil **Lime Survey** et distribuée aux banques d'accueil **des bibliothèques centrale, Conté et Gay-Lussac**. **17% des usagers** inscrits dans les bibliothèques du Cnam en 2022 ont participé à l'enquête.

Résultats détaillés de l'enquête

Afin de mieux connaître les différents points abordés par l'enquête, n'hésitez pas [à consulter les résultats](#).



Présentation de l'enquête
Profil des répondants
L'usage des bibliothèques
La satisfaction des usagers
Et la suite ..?

Synthèse des résultats

Cliquez sur l'image !



ENQUETE DE PUBLICS

13 juin -10 juillet 2022
348 réponses



Objectifs



- Mieux connaître les publics
- Connaître les usages
- Evaluer le taux de satisfaction

Méthodologie

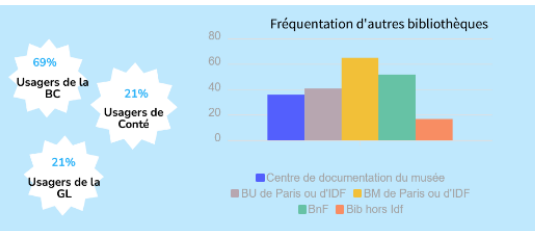
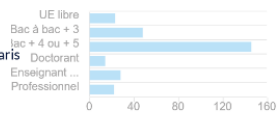


- Questionnaire en ligne
- Questionnaire imprimé
- Analyse quantitative

Profil des répondants



- Très majoritairement issus du Cnam Paris
- Plus de la moitié en bac + 4 ou +5
- Dominante psychologie/sociologie



Fréquentation



- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Plusieurs fois par mois
- Une fois par mois
- Moins souvent

Services utilisés





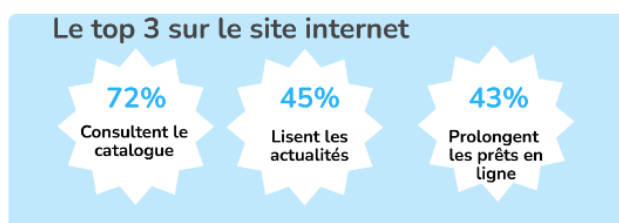
Les meilleurs services...



Et les moins satisfaisants



Le top 3 sur le site internet



Et la suite ?



Focus groupe sur recherche dans catalogue

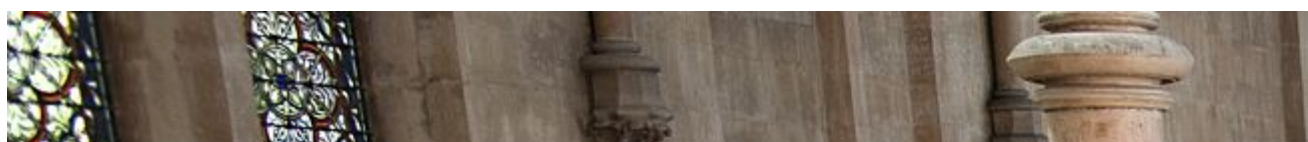
Connaître les besoins des "non-publics"



Quelles améliorations après l'enquête ?

L'enquête auprès des publics des bibliothèques du Cnam aura permis de dégager un certain nombre d'axes pour améliorer les services aux usagers. Ainsi divers travaux ont pu être entrepris et la qualité des services rendus s'est améliorée au regard des points suivants :

- Une amélioration de la qualité du wifi à la bibliothèque centrale.
- La réouverture de la bibliothèque Gay-Lussac en matinée.
- La possibilité de réserver des salles de travail en groupe pour des visioconférences.
- Un espace de travail en groupe aménagé à la bibliothèque Conté.
- L'allongement de la durée des prêts (3 mois).
- La réservation et le transfert des documents dans n'importe quelle bibliothèque du réseau.
- La mise en place d'une communication mensuelle sur les services, sur place, sur le site internet des bibliothèques et sur les réseaux sociaux.
- L'installation de distributeurs de boissons et de nourriture dans le hall d'accueil de la bibliothèque centrale.







15 janvier 2024

Remerciements



Les bibliothèques du Cnam remercient **tous les participants** à cette enquête, ainsi que **la Direction de la communication** et **la Direction nationale des usages du numérique** pour leur appui dans sa diffusion.

Connaissez- vous le réseau des bibliothèques du Cnam ?

➞ [Le découvrir](#)

➞ [Tout savoir sur les bibliothèques du Cnam](#)